

中国银行淄博分行:

加强春节期间自助渠道服务



中国银行淄博分行为进一步做好春节假期期间营业网点及自助渠道服务工作,多措并举加强了全辖营业网点、自助设备管理及风险防范工作。

一、加强巡检和卫生管理。节前该行组织人员对自助银行、自助设备进行了巡检,确保门楣灯箱、网点灯箱的亮化效果,发现故障设备及时联系维修公司进行修复,对设备周边环境进行了检查,并明确

了卫生管理责任人,确保设备服务区域整洁卫生。节日期间,该行进一步加强对辖内ATM的抽查和巡检,尤其增加了对离行式ATM设备的巡检次数,重点关注了自助设备插卡口非法改造、密码键盘加装摄像头等犯罪手段,发现问题及时处置并逐级上报。

二、做好节前及节日期间ATM的日常清机和维护。节日期间现金需求量将较平时有显著增加,该行提前制定清机加钞计划,特别是对于离行式设备,提前与金融押运公司协调好节日期间的加钞事宜,确保

设备钞箱现金充足。

三、做好春节期间网点的防抢、防盗等安防保卫工作。节日期间网点现金流量大、金融交易频繁,该行通过适当方式提示客户,提高防抢、防盗及防范金融诈骗的意识。同时,确保上下信息和联络的畅通。带班领导、行政值班及担负应急处置工作的人员,确保24小时通讯畅通。值班人员熟悉各种突发事件的处置预案,有较高的快速反应和处置能力,能够在发现和发生紧急、重大事件时,及时妥善处理,并按照要求逐级上报。(肖群 吴倩)



工商银行淄博分行:

采取措施解决柜面客户排长队问题

针对业务旺季网点客流量大、客户排长队现象,工商银行淄博分行想客户之所想、急客户之所急,采取得力措施做好柜面客户分流引导工作,提高办理业务效率和服务质量,缩短客户等候时间,受到广大客户的一致好评。

一、深入网点做好调研工作。分行个人金融业务部门深入一线网点调研,逐环节分析排长队成因,虚心听取客户的意见和建议,召开各网点负责

人会议,严格落实改进服务各项措施,及时解决业务中遇到的困难,畅通服务渠道。

二、适当增加对外服务窗口。在业务繁忙时段,网点人员放弃休息时间,增加对外服务窗口,提高业务办理效率,缩短客户等候时间。

三、做好大堂引导工作。各网点大堂经理主动做好客户第一接触服务,对进入网点的客户通过观察、询问,了解客户的业务需求和办理业务的类别,

准确快速地对客户进行分流,引导客户使用ATM和网上银行,多渠道为客户办理业务,减轻柜面服务压力,缓解客户排长队现象。

四、全面做好存折换卡工作。对持有存折办理业务的客户,主动帮助客户办理存折换卡业务,由大堂经理负责教会客户使用自助办理相关业务,提高了网上银行和自助设备的使用率,避免柜面排队。

(王萍)



农行银泰城支行:

“学雷锋银行”授牌仪式举行

3月2日,农业银行淄博银泰城支行“学雷锋银行”授牌仪式举行。该行是农行张店支行辖属二级支行,张店支行在加快自身发展、支持地方经济建设的同时,积极开展“两学一树”活动,即学焦裕禄、学雷锋、行业树新风,成立青年先锋志愿服务队,持续开展“关爱他人、关爱社会、关爱孩子”志愿服务活动,积极开展“农村金融服务日活动”,获得社会广泛认可。

本报记者 王鸿哲 通讯员 陈鹏 摄影报道

